

Hubungan Kualitas Pelayanan kepada Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017

Correlation Between Patient Service Quality and Re-Visit Interest of Outpatient Ward at Regional Hospital, Mandau Sub-District, Bengkalis Regency, 2017

Madya Andriane¹, Herlina Susmaneli²

^{1,2} STIKes Hang Tuah Pekanbaru

ABSTRACT

Community users of health services increasingly demand quality services. The better quality of the services provided, the more will increase the patient's interest to re-visit. The number data of patient visits in the outpatient ward in 2017 lean to decrease compared to 2016. From the data of the decrease in the number of outpatient visits, obtained from 3 polyclinics, there are: polyclinic of internal medicine, children's polyclinic and obstetric's polyclinic. Whereas RSUD Mandau Sub-District, continues to strive to provide a good service for the interest of patient visit increases. The purpose of this research was to find out the correlation between patient service quality and re-visit of outpatient ward at Regional Hospital, Mandau Sub-District, Bengkalis Regency, based on reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence. The study was quantitative observational analytic with cross-sectional approach and analytic study (cross-sectional) design. The sample were patients from 3 polyclinics of Mandau District General Hospital of Bengkalis Regency (polyclinic of internal medicine, child polyclinic and obstetric polyclinic) which conducted in December 2017. The sample was taken by using hypothesis test-two proportion formula with 82 patients. The result of multivariate analysis shown that the most influence variable of re-visit interest was empathy (OR: 31,063) and reliability and responsiveness as confounding variable. Therefore, required to improve quality of service, mostly on making patients feel safe and comfortable during medical treatment, by giving reward for employee who give best services.

ABSTRAK

Data jumlah kunjungan pasien di instalasi rawat jalan pada tahun 2017 cenderung menurun dibandingkan tahun 2016. Dari data penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tersebut, didapatkan data 3 poliklinik yang mengalami penurunan kunjungan pasien paling banyak, yaitu: poliklinik penyakit dalam, anak dan kebidanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kepada pasien terhadap minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berdasarkan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik observasional dengan desain studi penampang analitik (crosssectional). Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di 3 poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (poliklinik penyakit dalam, anak dan kebidanan) pada bulan Desember 2017. Sampel diambil dengan menggunakan rumus uji hipotesis dua proporsi dengan jumlah 82 pasien. Dengan uji multivariat menggunakan regresi logistik ganda. Dari hasil analisis multivariat ternyata variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang adalah empati (OR: 31,063), dan keandalan dan daya tanggap sebagai variabel confounding. Untuk itu perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam membuat pasien agar merasa aman dan nyaman selama mendapatkan tindakan, dengan cara memberikan reward kepada petugas yang berempati terhadap pelayanan terbaik.

Keywords : Re-visit interest, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Direct Evidence.

Kata Kunci : Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Minat Kunjungan Ulang Keandalan

Correspondence : Madya Andriane, Jl. Akasia no.7 RT.01 RW. 10. Kel. Duri Barat, Kec. Mandau
Email : dya.andriane@gmail.com, 0813 6570 9603

• Received 27 Juli 2018 • Accepted 03 Januari 2019 • p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 •

DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol4.Iss3.267>

Copyright ©2017. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative

Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

which permits unrestricted non-commercial used, distribution and reproduction in any medium

PENDAHULUAN

Minat dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat. Hal ini disebabkan meningkatnya pembangunan di segala bidang sehingga membawa kemajuan bagi masyarakat. Kemajuan-kemajuan tersebut telah memacu masyarakat untuk memperoleh pelayanan umum termasuk pelayanan kesehatan yang berkualitas. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas. Parasuraman et al dalam Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan buktifisik (tangible). Kelima dimensi tersebut di atas dikenal sebagai service quality. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, tentu akan semakin meningkatkan keinginan/ keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit tersebut.

Penelitian tentang kualitas pelayanan pernah dilakukan oleh Siregar (2012) menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diukur dari dimensi penampilan fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RS GMP FKG USU Medan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kecamatan Mandau adalah salah satu Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang merupakan unsur penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah (PEMDA) di bidang Pelayanan Kesehatan. Memiliki 14 poli klinik yang ada lengkap dengan dokter spesialisnya dan juga pelayanan rawat inap dengan kapasitas \pm 200 tempat tidur. Ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium sentral dan laboratorium gawat darurat, radiologi, patologi klinik, anestesi, dan rehabilitasi medik lengkap dengan dokter spesialisnya, fisioterapi dan juga farmasi rawat jalan, farmasi rawat inap serta instalasi rawat darurat yang melayani tujuh hari dalam seminggu selama 24 jam. Dari penambahan fasilitas-fasilitas diatas, besar harapan RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna yang memanfaatkannya. Namun berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, jumlah pasien yang melakukan kunjungan ke RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, masih relatif rendah. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tahun 2017 mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan tahun 2016, jumlah kunjungan pasien yang berobat rawat jalan menurun sebanyak 7.177 kunjungan pasien. Dari data penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tersebut, didapatkan data 3 poli klinik yang

mengalami penurunan kunjungan pasien paling banyak, yaitu: poliklinik penyakit dalam, poliklinik anak dan poliklinik kebidanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kepada pasien terhadap minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tahun 2017.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan rancangan penelitian Cross Sectional Study dan jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory study.

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh pasien yang berobat di 3 poli klinik Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (poli klinik penyakit dalam, poli klinik anak dan poli klinik kebidanan) yang dilakukan pada bulan Desember 2017. Data kunjungan pasien untuk bulan November 2017 adalah sebanyak 1.991 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat jalan di 3 poliklinik (poli klinik penyakit dalam, poliklinik anak dan poli klinik kebidanan) selama bulan Desember 2017. dengan metode pengambilan consecutive sampling.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan dari variabel independen berupa kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung dan 1 variabel dependen berupa minat kunjungan ulang.

Analisa univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari variabel independen (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) maupun variabel dependen (minat kunjungan ulang). Analisa bivariat dilakukan dengan menggunakan uji fisher's exact test, yang dilanjutkan dengan uji multivariat menggunakan regresi logistik ganda.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Instalasi Rawat Jalan
di RSUD Kec. Mandau Tahun 2017

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi n=82	Persentase
1	Umur		
	20-30 tahun	36	43,9
	31-40 tahun	23	28,0
	41-50 tahun	7	8,5
	51-60 tahun	13	15,9
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	20	24,4
3	Perempuan	62	75,6
	Tingkat Pendidikan		
	SD	1	1,2
	SMP	3	3,7
	SMA	16	19,5
	D3	26	31,7
	S1	34	41,5
4	S2	2	2,4
	Pekerjaan		
	PNS	13	15,9
	Guru	17	20,7
	Swasta	23	28,0
	Buruh	4	4,9
	IRT	25	30,5

- d. Perawat Poli MTBS (Informan Pendukung) : 1 orang
- e. Bidan Poli MTBS (Informan Pendukung) : 1 orang
- f. Masyarakat/ Tenaga non Kesehatan (informan Pendukung) : 3 orang

Pemilihan informan disesuaikan dengan prinsip penelitian kualitatif yaitu kesesuaian (Appropriateness) dan kecukupan (Adequacy). Kesesuaian dalam penelitian ini adalah informan dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki informan sesuai dengan topik penelitian. Prinsip kecukupan adalah informasi yang didapatkan harus bervariasi dan memenuhi kriteria yang berkaitan dengan penelitian¹. Pada penelitian ini ada 2 kategori informan yang harus terpenuhi agar informasi yang didapatkan bervariasi yaitu :

1. Informan Utama

Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini informan yang dipilih untuk wawancara mendalam adalah penanggung jawab program P2 ISPA Puskesmas Sungai Pakning.

2. Informan Pendukung

Informan pendukung dalam penelitian ini adalah kepala Puskesmas, petugas MTBS dan masyarakat/tenaga non kesehatan. Hal ini dapat memberikan telaah secara mendalam mengenai pelaksanaan Program P2 ISPA di Puskesmas Sungai Pakning.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis meliputi intensifikasi program, peningkatan kapasitas SDM dan membangun kemitraan.

1. Intensifikasi Program

Intensifikasi program adalah kegiatan untuk meningkatkan jangkauan program dan peningkatan cakupan serta mutu pelayanan dalam program P2 ISPA yang meliputi kegiatan penemuan dan pengobatan penderita, pelaksanaan dan pengembangan MTBS serta pelaksanaan autopsi verbal kematian Balita.

a. Penemuan dan Pengobatan Penderita

1) Penemuan Penderita

"Lebih banyak pasifnya, biasanya hanya menunggu pasien aja datang ke Puskesmas, masalah nya mungkin pada dana, untuk program pneumonia tidak ada anggarannya mungkin bukan program prioritas dan kasus nya kecil. POA setiap tahun sudah kita buat tapi dari 3 tahun terakhir tidak ada dana BOK untuk program P2 ISPA jadi solusinya kita lakukan penyuluhan di Puskesmas saja dan kita minta juga bantuan ke petugas Puskesmas pembantu untuk melakukan penyuluhan. Dan baru-baru ini kita mulai lagi penyuluhan untuk semua program karna Puskesmas mau akreditasi untuk melengkapi dokumen itu pun memakai dana BPJS (IFU).

*"Sebaiknya penemuan secara aktif dan pasif, Ya paling kalau kegiatan pneumonia pelaksanaan pelayanan MTBS disini saja belum optimal la, penemuan aktif diperlukan dana untuk melakukan penyuluhan di luar gedung, dana program tidak ada ,kita sudah membuat rencana umum kegiatan tapi tidak pernah dana itu di dapat, mungkin karna angka kejadian kasus pneumonia nya kecil (IFP 1).
"Setahu saya banyakan pasif nya di sini, ya kita nunggu pasien aja disini untuk melakukan penemuan secara aktif diperlukan dana program, untuk program P2 ISPA dana nya tidak tersedia (IFP 2).*

Berdasarkan hasil telaah dokumen mengenai ketidaksediaan dana program P2 ISPA yang menyebabkan tidak berjalan penemuan penderita secara aktif, penanggung jawab program P2 ISPA sudah membuat POA setiap tahunnya dikarenakan kasus pneumonianya kecil dan BOK tidak didapatkan pada program P2 ISPA.

2) Pengobatan penderita

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada informan utama, diketahui pengobatan penderita pneumonia di Puskesmas Sungai Pakning hanya diberikan antibiotik oleh dokter. Hal ini dapat dilihat dari ungkapan sebagai berikut ini :

"Pengobatan penderita kalau ada ditemukan kasus pneumonia diberi antibiotik oleh dokter, seharusnya setelah 2 hari melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas kalau pneumonianya berat di rujuk ke rumah sakit (IFU).

"Diberi antibiotik seperti amoksisilin, kotrimoksazol dan paracetamol untuk obat jalan setelah itu kita rujuk ke rumah sakit supaya disana diagnosanya lebih jelas apakah pneumonia atau tidak (IFP 2).

"Untuk pengobatan setelah saya mengisi Form MTBS dengan menanyakan, melihat dan mendengarkan keluhan pasien nanti bisa dilihat apakah pasien pneumonia apa tidak, setelah itu saya laporkan ke dokter, dokter yang melakukan pengobatan dengan memberi antibiotik setelah diberi antibiotik dokter biasanya merujuk saja ke Rumah sakit (IFP 3).

3) Penerapan kartu waspada pneumonia

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada informan utama, diketahui penerapan kartu waspada Pneumonia dalam rangka untuk meningkatkan kunjungan ulang kasus pneumonia di Puskesmas Sungai Pakning selama ini belum pernah dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari ungkapan sebagai berikut ini :

"Kartu waspada pneumonia tidak ada pak. Untuk kunjungan ulang pasien ke Puskesmas hampir tidak ada biasanya setelah di beri antibiotik langsung dirujuk oleh dokter ke rumah sakit (IFU).

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan distribusi umur responden yang paling banyak adalah berusia 20-30 tahun ada 36 orang (43,9%). Ditinjau dari jenis kelamin responden, responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 62 orang (75,6%). Dari tingkat pendidikan responden, mayoritas responden adalah sarjana (S1) sebanyak 34 orang (41,5%). Sebanyak 25 orang responden (30,5%) berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Variabel Independen

No.	Variabel dan Kategori	Frekuensi n=82	%
1	Keandalan		
	Baik	57	69,5
2	Daya Tanggap		
	Baik	55	67,1
3	Jaminan		
	Baik	55	67,1
4	Empati		
	Baik	76	92,7
5	Bukti Langsung		
	Baik	50	61,0
6	Minat Kunjungan Ulang		
	Berminat	75	91,5
	Tidak Berminat	7	8,5

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan hasil penelitian sebanyak 57 orang responden (69,5%) memilih kualitas pelayanan tentang keandalan dalam kategori baik, sebanyak 55 orang responden (67,1%) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam daya tanggap dalam kategori baik. Hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan tentang jaminan menunjukkan bahwa jaminan baik ada 55 orang (67,1%), kualitas pelayanan tentang empati dalam kategori baik, dimana ada 76 responden (92,7%) mengatakan baik, kualitas pelayanan tentang bukti langsung dalam kategori baik, dimana ada 50 responden (61,0%) mengatakan baik. Dari 82 responden, sebanyak 75 responden (91,5%) berminat melakukan kunjungan ulang.

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan uji fisher's exact test. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Hubungan Beberapa Variabel Independen terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec. Mandau

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Total		P
	Berminat		Tidak Berminat				
	n=75	%	n=7	%	n=82	%	
Keandalan							
Baik	55	96,5	2	3,5	57	100,0	0,025
Kurang Baik	20	80,0	5	20,0	25	100,0	
Daya Tanggap							
Baik	53	96,4	2	3,6	55	100,0	0,036
Kurang Baik	22	81,5	5	18,5	27	100,0	
Jaminan							
Baik	52	94,5	3	5,5	55	100,0	0,211
Kurang Baik	23	85,2	4	14,8	27	100,0	
Empati							
Baik	71	95,9	3	4,1	74	100,0	0,001
Kurang Baik	4	50,0	4	50,0	8	100,0	
Bukti Langsung							
Baik	49	98,0	1	2,0	50	100,0	0,013
Kurang Baik	26	81,2	6	18,8	32	100,0	

Pada table 4.3 dapat dilihat hasil dari hubungan beberapa variable independen terhadap minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan. Berdasarkan uji statistic dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara variable keandalan, daya tanggap, empati dan bukti langsung terhadap minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec, Mandau. Untuk variabel jaminan berdasarkan hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec. Mandau.

Berdasarkan hasil analisis bivariat, variabel yang memiliki p value < 0,25 yaitu keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti langsung terhadap minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec, Mandau. Untuk variabel jaminan berdasarkan hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec. Mandau.

Kemudian nilai p value yang terbesar akan dikeluarkan dari pemodelan. Namun pengeluaran variabel tersebut dilihat juga dari perubahan rasio prevalence. Jika perubahan >10%, maka variabel tersebut dimasukkan lagi kedalam pemodelan.

Tabel 4.4
Analisis Multivariat Permodelan Akhir
Hubungan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Tahun 2017

Variabel	p value	POR	(95%CI)
Keandalan	0,722	1,500	(0,161 - 13,952)
Daya Tanggap	0,455	2,503	(0,225 - 27,831)
Jaminan	0,764	1,431	(0,138 - 14,835)
Bukti Langsung	0,092	11,287	(0,672 - 189,730)
Empati	0,010	31,063	(2,237 - 431,335)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas terlihat bahwa analisis multivariat yang dilakukan dengan 4 (empat) kali permodelan ternyata pada tabel terlihat bahwa variabel empati yang berhubungan bermakna dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec. Mandau karena $p < 0,05$, dengan hasil analisis sebagai berikut : Variabel yang tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang adalah jaminan. Variabel jaminan merupakan confounding terhadap variabel daya tanggap. Variabel keandalan merupakan confounding terhadap empati. Variabel jaminan merupakan confounding terhadap empati. Model multivariat yang terbentuk sudah fit/ layak digunakan, kemaknaan model signifikansi (p value omnibus test $< 0,05$). Nilai nagelkerke R square = 0,499 artinya variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat menjelaskan variabel minat kunjungan ulang sebesar 49,9%, sisanya dijelaskan oleh variabel lain sebesar 50,1%. Variabel yang paling besar (dominan) pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang adalah variabel empati dengan $\text{Exp}(B) = 31,063$.

PEMBAHASAN

Hubungan Empati dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017

Empati yang baik memiliki peluang 31 kali lebih besar terhadap minat kunjungan ulang dibandingkan dengan empati yang tidak baik. Dari hasil analisis bivariat dapat dilihat bahwa empati yang baik dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang sebesar 95,9%.

Empati (empathy) menurut Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2016) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Pada bidang kesehatan, dimensi ini dinilai dengan mengenal pasien dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan lain-lain) sebelumnya, karyawan/ staf menjadi pendengar yang baik dan sabar. Sebanyak 12 orang responden (14,6%) menyatakan dokter kurang memberikan perhatian lebih kepada pasien. Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian Hizrani (2002), persepsi pasien terhadap mutu pelayanan khususnya empati pelayanan berhubungan dengan minat kunjungan ulang di RS MMC di Jakarta.

Memberikan pelayanan yang berempati adalah hal yang sangat ditekankan pada RSUD Kecamatan Mandau, terlebih lagi karena empati pelayanan berpengaruh terhadap minat

kunjungan ulang pasien ke Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec. Mandau. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dan memberikan perhatian yang tulus kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien, para tenaga medis juga harus memperhatikan dengan sungguh-sungguh keadaan penyakit, menjawab pertanyaan pasien dan memperhatikan keadaan emosional dan kebutuhan sosial dari pasien, sehingga pasien merasa nyaman untuk melakukan kunjungan ulang.

Hubungan Daya Tanggap dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RumahSakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017

Daya tanggap berpeluang 3 kali lebih besar terhadap minat kunjungan ulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya daya tanggap pelayanan rawat jalan RSUD Kec. Mandau dalam kategori baik yaitu 67,1%. Berdasarkan hasil uji chi-square antara variabel daya tanggap dengan minat kunjungan ulang diperoleh nilai $p = 0,03$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap dengan minat kunjungan ulang.

Menurut Lupiodi (2006) daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Meneruskan hal itu, Parasuraman et al dalam Tjiptono (2016) mengemukakan apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Teori diatas sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy (2008) yang menyebutkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya daya tanggap pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan Puskesmas Pandaran Kota Semarang., serta sejalan dengan penelitian Anjaryani (2009) di RSUD Tugurejo Semarang dan Mahdani (2009) di RSUD Sigli bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan minat kunjungan ulang.

Dari segi kecepatan pelayanan, daya tanggap RSUD Kecamatan Mandau masih dianggap kurang, dilihat dari beberapa hal yaitu: pasien mengeluhkan dari sisi administratif, dimana kurangnya kecepatan petugas administrasi melayani pasien yang datang, sehingga pasien menunggu lama untuk masuk ke ruang rawat jalan yang telah dipilih. Selain itu, ketepatan waktu dokter dalam menangani pasien dan pengobatan. Respon dari petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh sekali terhadap minat kunjungan ulang pasien, dengan respon yang baik maka pasien akan merasa

dihargai. Setiap pasien yang berobat selalu menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, tidak ruwet, serta penanganan yang memuaskan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan apa yang diharapkan.

Hubungan Keandalan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keandalan pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec. Mandau berada dalam kategori baik yaitu mencapai 69,5%. Hasil uji multivariat menunjukkan keandalan berpeluang 2 kali lebih besar dalam minat kunjungan ulang. Dalam penelitian ini, penilaian tingkat keandalan menggunakan kuesioner yang berjumlah 5 pertanyaan. Berdasarkan hasil uji Chi-square antara variabel keandalan dengan minat kunjungan ulang diperoleh nilai $p=0,02$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan dengan minat kunjungan ulang.

Menurut Garvin dalam Tjiptono (2016), keandalan (reliability) yaitu diagnosa tepat, terapi cepat, dan sebagainya, sependapat dengan teori itu juga Lupioadi (2006) yang mengatakan bahwa keandalan dapat dilihat sejak pertama kali jasa pelayanan diberikan. Seperti halnya di rumah sakit yang memberikan jasanya secara tepat semenjak pertama (right the first time) melalui petugas pendaftaran.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) di RSUD Tugurejo dan Mahdani (2009) di RSUD Daerah Sigli bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan dengan minat kunjungan ulang.

Keandalan pelayanan harus diberikan tidak hanya ketika pasien sudah sampai di poliklinik, akan tetapi harus dimulai dari pelayanan administrasi pasien saat registrasi. Petugas tidak boleh melambat-lambatkan pasien saat mengambil kartu ataupun kehilangan data record pasien karena itu akan menimbulkan citra pelayanan yang tidak handal. Pasien yang datang berobat adalah orang yang tidak sehat dan membutuhkan bantuan segera dari tenaga kesehatan untuk mengatasi kondisi kesehatan yang saat itu dialami, dimana setiap pasien berharap, pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan, prosedur pelayanan tidak terlalu rumit dan berbelit-belit.

Untuk itu pihak manajemen RSUD Kec. Mandau perlu meningkatkan profesionalisme tenaga administrasi dalam upaya kualitas pelayanan keandalan. Serta kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

KESIMPULAN

Ada empat variabel yang berhubungan dengan kualitas

pelayanan yang terdiri dari: keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti langsung dan satu variabel yang tidak berhubungan yaitu jaminan. Variabel *counfoding* adalah keandalan dan daya tanggap. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang instalasi rawat jalan RSUD Kec. Mandau memiliki proporsi sebagai berikut: Empati merupakan variabel dominan, berpeluang 31 kali lebih besar untuk minat kunjungan ulang pasien. Keandalan merupakan variabel *confounding* terhadap variabel empati. Keandalan yang baik berpengaruh 2 kali lebih baik terhadap minat kunjungan ulang. Bukti langsung yang baik berpeluang 11 kali lebih besar terhadap minat kunjungan ulang dibandingkan dengan bukti langsung yang tidak baik. Daya tanggap yang baik berpeluang 3 kali lebih besar terhadap minat kunjungan ulang dibandingkan dengan daya tanggap yang tidak baik.

Konflik Kepentingan

Tidak terdapat konflik kepentingan dalam artikel ini

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang telah bersedia menjadi responden

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Diah, W. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Tesis). Program Pascasarjana Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumber Daya Manusia Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hizrani, M, dkk, (2002), Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang, Tesis Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2016. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI 2017
- Lupioadi, R., (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahdani. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sigli. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Notoadmodjo, S. (2010). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rhineka Cipta.
- RSUD Kecamatan Mandau (2016). Profil 2016. Duri: RSUD Kecamatan Mandau.

- Siregar, U.F. (2012). Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien dan Minat Pemanfaatan Ulang di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan FKG USU Tahun 2012. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Tjiptono, F. (2016). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Penerbit AndiYogyakarta.
- Trimurthy, I. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Semarang: UNDIP.